الفصل الثالث

إنجاح علاقات زملاء العمل

جعل علاقات الزملاء بناءة تماما

هناك ست صفات لقيام علاقات بناءة بين زملاء العمل وهي:

١- موازنة العاطفة مع العقل:

لا بد أن يكون هناك توازن بين العاطفة والعقل فالعاطفة تدعونا دائما إلى الاندفاع للأمور بينما يدعونا العقل إلى التحكم والتبصر، فعند حدوث اتخاذ قرار في جو من الغضب قد يكون ذلك مجازفة ما لم يصاحبها حكمة العقل والتروي فالموازنة مطلوبة لمصلحة العمل والعاملين.

٢- العمل نحو تحقيق التفاهم المشترك

عندما يشعر الطرفان بأن النتائج مرضية للطرفين يصبح هناك نوع من الرضا والتفاهم المشترك، فكلما زادت مساحة الرضا زادت مساحة التفاهم المشترك الذي يرتقي بأداء الجميع.

٣- بناء اتصالات جيدة وقوية

إن بناء التفاهم المشترك يتطلب اتصالا قوية وفعالا، وإن الاتصالات الفعالة تمكننا من بناء بيئة عمل متميزة وراقية وفاعلة على مستوى العمل والعاملين.

4- كن جديرة بأن يعتمد عليك

لا تعتبر الاتصالات فاعلة ما لم تقم على جانب الثقة. فالالتزام الضعيف أسوأ من وجود التزام على الإطلاق، وعند انعدام الالتزام تنعدم الثقة، لذا فالثقة والالتزام بالعمل جدير بأن يعزز علاقات الزملاء مع بعضهم البعض في التغلب على الخلافات والنزاعات، بل في تقدم العمل وتطويره.

5- استخدام الإقناع بدلا من الإكراه

إن الإقناع وليس الإكراه هو الذي يبني علاقات وطيدة وسليمة خالية من الحقد والشحناء بين زملاء العمل.

6- **تعلم القبول المشترك**

لا شك أن قبول الزملاء لبعضهم البعض كما هم سوف يساهم في زيادة قدرتهم على حل المشاكل بفاعلية

أهمية مهارات التواصل الفعال

يعد الاتصال الإنساني جانبا مهما في الحياة فهو أداة فعالة من أدوات التغيير والتطوير والتفاعل بين الأفراد والجماعات. ويلعب دورا مهما في التطور والتغير الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، فكلما اتسعت وتنامت خطوات التغيير والتطور، اتسعت وازدادت الحاجة إلى المعلومات والأفكار والخبرات، وبالتالي إلى قنوات الاتصال لنقلها وإيصالها إلى الأفراد والجماعات.،

ونظرا لأهمية التواصل مع الآخرين وعمل الفريق سواء في المدرسة أم الجامعة أم العمل، فان امتلاك مهارات الاتصال غدا أحد المتطلبات النمو الشخصي والمؤسسي

للوصول إلى هدف الاهداف التي عادة ما توضع من خلال تخطيط مسبق، ورؤية واضحة المعالم، وإعداد جيد في بيئة صحية، سواء كان التخطيط على المدى القصير أو المتوسط أو البعيد، لا بد من التسلح بالكثير من هذه المهارات.

==الأمثلة على هذه كثيرة ومتنوعة منها فن الإلقاء والتحدث أمام الجمهور، إعداد وكتابة السيرة الذاتية باللغة العربية والإنجليزية، استخدام الحاسوب والإنترنت، فن إدارة الأزمات وحل المشكلات، فن الاتكيت والتعامل مع الجمهور، مهارة الكتابة الصحفية، حسن الخلق، حسن الخط فن الاستماع والإنصات، القدرة على التنبؤ والتحليل، العمل ضمن فريق والعمل تحت الضغط، أستخدام أسلوب المنطق العلمي في النقاش والحوار، قوة اللغة وملكة التعبير والإيجاز، القدرة على البناء والتصميم، فن إدارة الوقت، التحدث بأكثر من لغة، القدرة على كتابة أبحاث وتقارير معبرة وافية...إلخ

طبعا كلما ازدادت أهداف الإنسان في هذه الحياة كلما احتاج إلى مهارات اتصال أكثر، وكلما ازدادت هذه المهارات قويت شخصية الفرد، وزادت ثقته بنفسه، وفتحت أبواب النجاح له بابا تلو الآخر،

إن مهارات الاتصال تعد إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن تتحلى بها القيادات، فإذا فشل المستمعون في فهم كلمتك، أو إذا انصرف عدد كبير منهم عن الإنصات لك نتيجة الإحساس بالملل مما تقوله، تكون قد افتقدت القدرة على التواصل مع الجمهور، والإحدى عشرة نصيحة التالية إذا لم تجعل منك خطيبا مفوها، فإنها ستعينك حتما على تجنب الكثير من الأخطاء الشائعة التي يرتكبها الكثيرون عند مخاطبة الآخرين لاحظ أن هذه النصائح تعتمد بشكل رئيسي على محاولة التقليل من العادات التي تعوق قدرة الفرد على مخاطبة الآخرين بطريقة واضحة تؤثر فيهم.

خصائص الرسالة الاتصالية الناجحة

الرسالة الاتصالية هي قلب عملية الاتصال وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل، فلا يمكن أن تتم عملية الاتصال بدونها، ولا بد من توفر بعض الخصائص في الرسالة الاتصالية حتى تكون ناجحة وهي:

١- صريحة غير متحيزة: بمعنى أنها لا لبس فيها ويجب أن تقول الحقيقة حتى تنفذ إلى القلب والعقل، وتؤدي إلى تغير في معلومات واتجاهات المستقبل.

٢- صحيحة أو مضبوطة: بمعنى سلامة لغة الرسالة الاتصالية وخلوها من الأخطاء النحوية أو الإملائية واختيار الكلمات الصحيحة ووضعها في جمل صحيحة وفقرات معبرة. فاللغة السليمة تبين مدى حرص المرسل على إيصال رسالته للمستقيل على اكمل وجه

٣- واضحة أو جلية: يجب أن يكون معنى الرسالة الاتصالية واضحة بحيث لا يكون هناك أدني إمكانية لسوء الفهم، وهذا يتطلب فحص كل كلمة وجملة وعبارة من عبارات الرسالة الاتصالية حتى تكون مفهومة لدى المستقبل.

4- تامة أو كاملة: يجب أن تعطي الرسالة الاتصالية معنى كاملا عن طريق تزويد المستقبل بمعلومات وفيرة تجيب عن جميع أسئلته وتوضح الهدف الاتصالي. وهذا يتطلب من المرسل أن يحلل جمهوره ويعرفهم حق المعرفة حتى يعوا قصده من الاتصال مباشرة، وكذلك يجب ألا يفترض بأن المستقبل يفهم رسالته من أول مرة فلا بأس أن يكرر رسالته أكثر من مره حتى يعطي صورة كاملة عن هدفه من الاتصال.

5- موجزة أو مختصرة على المرسل أن يوجز، ويكون الإيجاز بحذف المعلومات التي لا تسهم في تحقيق هدف الاتصال وتجنب الحشو الزائد.

6- لطيفه أو دفنه: يجب على المرسل أن يستخدم الكلمات الطبية و اللطيفة التي تضفي جوا من الاحترام والتقدير والسرور والمحبة على جو الاتصال.

٧- محسوسة أو ملموسة: يجب أن تكون كلمات الرسالة الاتصالية محسوسة لأن الكلمات المحسوسة أكثر تحديدا للمعنى من الكلمات المجردة لكونها تشير إلى الإنسانية

<u>مفاتيح التواصل الجيد:</u>

خبراء التواصل اتفقوا على أن هناك نقاط هامة واساسية يجب توافرها في اجراء اتصال فعال مع الآخرين. وخاصة في الشركات والمؤسسات على رائد الأعمال الناجح أن يتقن هذه الخطوات حتى يحافظ على نجاح منظومة العمل بالمؤسسة ، كما عليه أن ينميها لدي من معه من موظفين.

وتبعا للنموذج الذي اتفق عليه خبراء التواصل ، والذي اسموه ٧Cs فهو عبارة عن ٧ كلمات تختصر اهم ٧ مهارات التواصل الفعال وهي كالتالي :

١- **<u>عليك أن تكون واضحا</u>** Clear :

رسالاتك او كلماتك لأي شخص سواء وجها لوجه أو حتى عبر الرسائل الالكترونية او الخطابات ، يجب أن تكون واضحة وبسيطة غير مبهمة ولا تحمل أكثر من معنى واحد.

٢- **<u>اختصر</u>** Concise :

لا تسهب في الكلام للطرف الآخر وحاول أن تختصر حتى لا تبعث في نفس الطرف الأخر الشعور بالملل أو الضجر من الحوار معك. وحاول الا تشتت انتباهه في العديد من المواضيع بل كندائما حذرا ان يكون حوارك معه يدور حول نقطة واحدة تخدم هدفك الأساسي من الاتصال.

٣- **كن واقعيا** Concrete :

في حوارك مع أي شخص حاول ان تدعم اقاويلك بالدلائل والاحصائيات التي تثبت صحة كلامك فهذا بدوره يبعث ثقة كبيرة في نفس من يتحاور معك ليكمل الحديث.

4- **كن صحيحا** : Correct

استخدم الالفاظ الصحيحة أثناء تواصلك مع الآخرين ، سواء كتابة او وجها لوجه. ففي أثناء الكتابة قد يقع العديد منا في اخطاء املائية واخطاء قواعد ، كما يكثر البعض من استخدام الكلمات العامية والمصطلحات الغير مفهومة.

5- **كن متماسكا** Loherent :

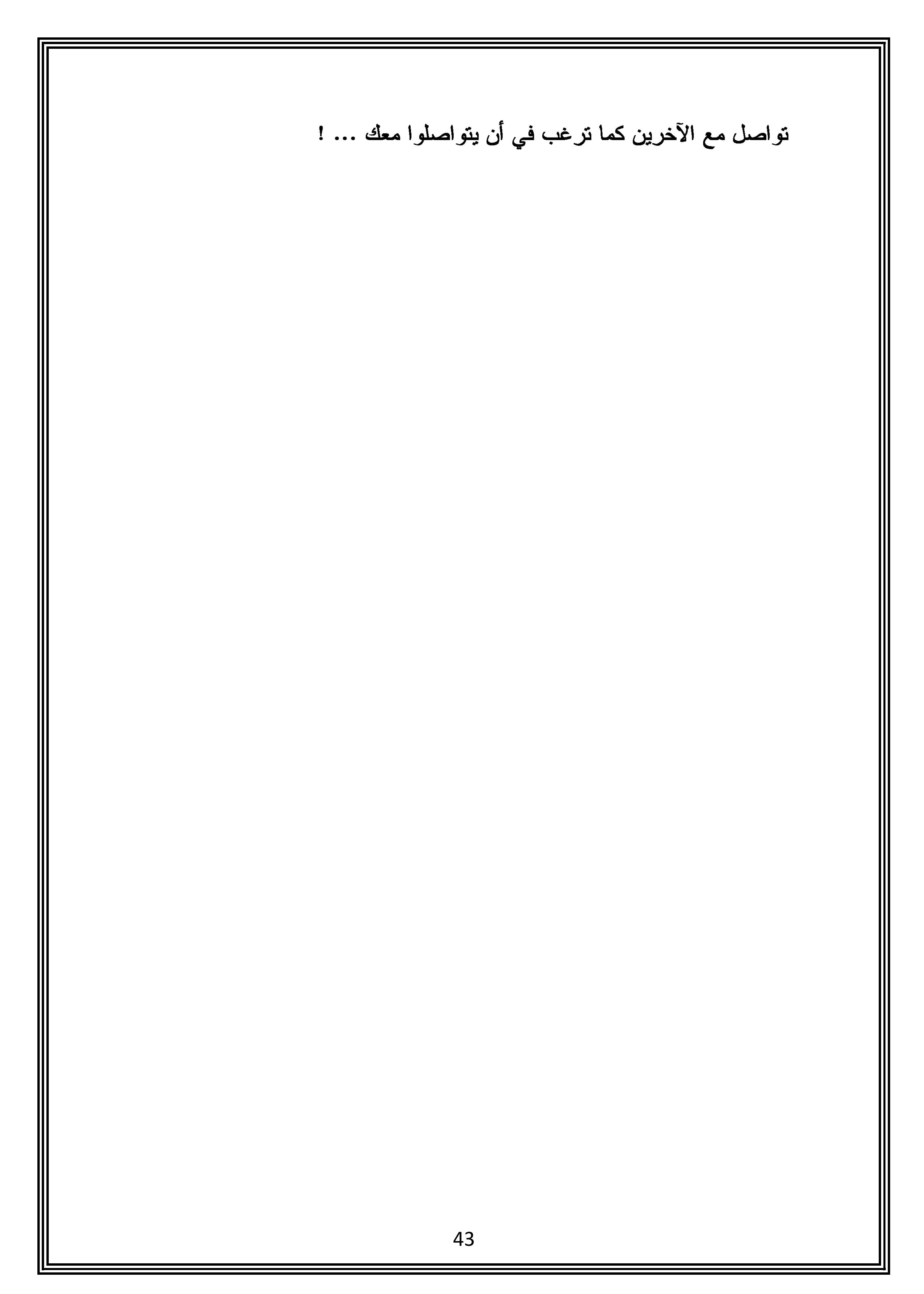
اعلم أن كلماتك التي تستخدمها تكشف جزءا كبيرا من شخصيتك امام الآخرين. فإذا لم تكن كلمات مترابطة وداخل كيان متا أي تخيل كيف سيكون مظهرك امام من تتواصل معه ...؟

6- **أحرص أن تكون رسالتك كاملة** Complete :

احرص دوما أن تكون رسالتك التي تكتبها أو التي ترغب في توصيلها للطرف الأخر كاملة وتحمل كل ما تريد من معنى و مفهوم له

7- **كن ودود** Courteous:

عند تواصلك مع الأخرين عليك أن ترسم ابتسامة لطيفة على وجهك تبعث من أول وهلة في نفس من يتواصل معك الطمأنينة والراحة والسكون. واحرص أن تجعل هذه الابتسامة طبيعية و عززها دوما بلطف ومعاملة ودودة. استخدم الفاظك بعناية وانتقيها بحكمة.



تواصل مع الآخرين كما ترغب في أن يتواصلوا معك ... !

جزء 1

فهم أساسيات مهارات التواصل

١- افهم حقيقة التواصل . التواصل هو عملية نقل الإشارات والرسائل بين مرسي ومستقبل من خلال وسائل متعددة (كلمات مكتوبة، ودلالات غير لفظية، وكلمات منطوقة). التواصل أيضا منهجية نستخدمها لتأسيس وتعديل العلاقات

٢- امتلك الشجاعة لقول ما تفكر به. ثق من تمكنك بالإسهام الإيجابي في محادثة. استقطع بعض الوقت يوميا للتعرف على آرائك ومشاعرك حتى تتمكن من إيصالها إلى الآخرين. لا يجب على الأشخاص الذين يترددون عند التحدث الخوف لأنهم لا يشعرون بأن ما سيقولونه سيضيف إلى الحديث. قد يعد الحديث الذي يعتبره شخص ما غير مفىد مفيدا لغيره من الأشخاص.

٣- تدرب. تبدأ عملية تطوير مهارات التواصل الجيدة بتفاعلات بسيطة، ويمكن التدرب على مهارات التواصل بشكل يومي في بيئة تتراوح بين البيئة الاجتماعية وبيئة العمل. يتطلب صقل المهارات الجديدة وقتا، إلا أنك تتيح لنفسك فرصا وشراكات مستقبلية كل مرة تقوم فيها باستخدام مهارات التواصل الخاصة بك.

جزء ٢

التفاعل مع الجمهور

ا- تواصل من خلال النظر. سواء أكنت تتحدث أو تسمع، فإن النظر إلى عيني الشخص الذي تخاطبه يزيد من نجاح تواصلك معه. تنقل نظرات العين الاهتمام وتشجع الشخص الذي تحدثه على الاهتمام بما تقول أيضا.

أحد التقنيات التي تساعدك على تحقيق ذلك هي النظر باستمرار إلى أحد عيني الشخص ثم الانتقال للنظر إلى العين الأخرى. إن الانتقال المستمر بين العينين يجعل عينك تبدو براقة. أحد الخدع الأخرى لتحقيق ذلك هي تخيل الحرف "T" على وجه المستمع، حيث تصل الجهة العلوية بين حاجبي الشخص ويمتد الخط

العمودي نحو منتصف الأنف. حرك عينيك على امتداد خطوط الحرف الذي تتخيله.

٢ – أستخدم الإيماءات. يتضمن ذلك إيماءات الوجه واليدين. اجعل جسمك كله يتحدث. استخدم إيماءات أصغر للأشخاص والمجموعات الصغيرة. يجب أن تزيد الإيماءات بزيادة حجم المجموعة التي يخاطبها الشخص.

٣–لا ترسل رسائل مختلطة. أحدث تناغما بين كلماتك، وإيماءاتك، وتعابير وجهك، ونظرة صوتك. إن تأنيب شخص مع الابتسام يرسل للشخص رسائل مختلطة، مما يجعل الأمر عديم الكفاءة في إيصال المعنى. إن كنت مضطرا لإرسال رسالة سلبية، يجب أن تكون الكلمات، وتعابير الوجه، ونبرة الصوت متناغمة مع الرسالة.

4 – انتبه لما يقوله جسمك. يمكن أن تعبر لغة الجسد أكثر من الكلمات، إن التصريح بجملة مفتوحة مع ارتخاء اليدين إلى جانبي الجسم يوصل رسالة إلى من حولك بانه يمكنهم التقرب منك وبأنك على استعداد لتسمع ما سيقولونه.

من ناحية أخرى، يشير ضم الذراعين وشد الكتفين إلى عدم الاهتمام بالحديث أو عدم الرغبة بالتواصل. يمكن أن تؤدي لغة الجسد إلى قطع التواصل قبل بدئه إن كانت توصل للناس رساله مفادها أنك لا ترغب بالحديث.

إن اتخاذ وضعية جسد مناسبة ووقفة تدل على إمكانية التقرب منك قد تؤدي إلى سير المحادثات الصعبة بسلاسة.

5– أظهر سلوكا بناء. يؤثر سلوكك بشكل هائل على التواصل وعلى طريقة تقديم نفسك للآخرين وتفاعلك معهم. كن صادقا، وصبورا، ومتفائلا، وأمينا، ومحترما، وتقبل الآخرين. قم بمراعاة شعور الآخرين وثق بجدارتهم.

6– تطور مهارات استماع جيدة: لا يجب أن يقتصر الأمر على الاستماع الجيد للآخرين، حيث أنه يجب على الشخص أيضا الاستماع إلى كلمات الشخص الآخر والانخراط في محادثة حول الشيء الذي يتحدث الشخص الآخر عنه. تجنب

رغبتك بالاستماع إلى نهايات جملهم فقط لأنك ترغب بتقليب الأفكار أو الذكريات في ذهنك أثناء تحدث الشخص.

جزء ٣

استخدام الكلمات

1 - أظهر كلماتك. تحدث بشكل واضح ولا تهمهم. إن وجدت أن الأخرين يطلبون منك عاده تكرار ما قلته، حاول التعبير عن نفسك بشكل أفضل وإيضاح ما ترغب بإيصاله.

٢ - الفظ كلماتك بشكل صحيح. سيقوم من حولك بتقييم جدارتك من خلال الكلمات والمصطلحات التي تستخدمها. إن لم تكن متأكدا من طريقة لفظ كلمة معينة، لا تستخدمها. أضف إلى مصطلحاتك عن طريق قراءة كلمات جديدة بشكل يومي.

٣- استخدم الكلمات الصحيحة. إن لم تكن متأكدا من معنى كلمة معينة، لا تستخدمها. أحضر قاموسا وطور عادة يومية لتعلم كلمة واحدة جديدة كل يوم. استخدم هذه الكلمة عند تحدثك مع الأخرين خلال اليوم.

4 - أبطئ من حديثك. سيعتقد الناس أنك شخص عصبي و غير واثق بنفسك إن تحدثت بسرعة، ولكن لا تبطئ حديثك بدرجة كبيرة بحيث تجد أن الناس يكملون الجمل التي تبدأها.

5-حسن صوتك. إن استخدام صوت مرتفع أو منتحب ليس بالطريقة الجيدة لإيصال مفهوم السلطة. في الحقيقة، يمكن أن يجعلك الصوت الناعم المرتفع تبدو كفريسة لأحد زملاء العمل الشرسين الذين يرغبون بعدم أخذ الناس لكلامك بجدية. ابدأ بالتدرب على خفض نبرة صوتك. جرب الغناء، ولكن افعل ذلك بنبرة منخفضة مع الأغاني التي تفضلها. تدرب على ذلك وستجد أن صوتك أصبح منخفضا مع مرور الوقت.